

**IMPLIKASI KEMAHIRAN KOMUNIKASI DAN PERSEPSI  
DALAM MEMBANTU SEKTOR PELANCONGAN DI  
BANDARAYA KUCHING: KAJIAN KES DI KALANGAN  
PEMANDU PELANCONG DI AGENSI PELANCONGAN.**

**LILY ANAK JIPEM**



**FAKULTI SAINS SOSIAL  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK  
2001**

P  
915  
M3  
L731  
2001

IMPLIKASI KEMAHIRAN KOMUNIKASI DAN PERSEPSI DALAM MEMBANTU  
SEKTOR PELANCONGAN DI BANDARAYA KUCHING: KAJIAN KES DI  
KALANGAN PEMANDU PELANCONG DI AGENSI PELANCONGAN.

LILY ANAK JIPEM

PROJEK TAHUN AKHIR INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI  
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT-SYARAT UNTUK MEMPEROLEHI IJAZAH  
SARJANAMUDA SAINS SOSIAL DENGAN KEPUJIAN KAJIAN KOMUNIKASI



FAKULTI SAINS SOSIAL  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK  
2000/2001

## Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk meneliti persepsi dan tahap kemahiran komunikasi di 15 buah agensi pelancongan terpilih di sekitar Bandaraya Kuching. Kajian ini juga adalah untuk mengenalpasti perkaitan antara ciri demografi pemandu pelancong dan persepsi mereka terhadap kemahiran komunikasi. Kajian ini turut melihat dari segi implikasi kemahiran komunikasi dengan persepsi dalam membantu sektor pelancongan di Bandaraya Kuching. Sampel kajian soal selidik bagi responden adalah seramai 60 orang. Ia dapat dibahagikan kepada lima (5) orang pemandu pelancong daripada setiap 15 buah agensi pelancongan yang dikenalpasti.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*), secara deskriptif dan statistik inferensi iaitu dengan menggunakan *Spearman Rank Order*. Dapatan daripada kajian ini mendapati bahawa persepsi pemandu pelancong dan kemahiran komunikasi mempunyai perkaitan yang signifikan. Selain itu, daripada kajian ini juga kita dapat melihat bahawa faktor demografi mempunyai perkaitan yang signifikan antara tahap kemahiran komunikasi yang diamalkan.

## **Abstract**

The purpose of this research is to study on the implication and perceptions of tourist guides towards the development of tourism industry in Kuching City. A sample of 60 respondents at 15 travel agencies was selected by using the simple random sampling for this study. Information on demographics, the implications of communication skills and the perception on the communication skills among the tourist guides were collected using questionnaire method.

Data were analyzed by using the SPSS (Statistical Package for Social Science), in descriptive and statistics inference (Spearman Rank Order). The results indicated that the perceptions of tourist's guides and the communication skills applied were significance. However, based on the results of the study some communication skills among the guides need to be improved in order to give better performance in this industry.

## Pengakuan Pelajar

Saya akui bahawa ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang tiap-tiap satunya dinyatakan sumbernya.

Saya juga menyatakan hakcipta ini kepada pihak Fakulti Sains Sosial bagi tujuan penerbitan jika didapati sesuai.

---

Tarikh serahan

---

(LILY ANAK JIPEM)

Pengesahan Penyelia

Setelah diteliti Projek Tahun Akhir bertajuk “Implikasi Kemahiran Komunikasi Dan Persepsi Dalam Membantu Sektor Pelancongan Di Bandaraya Kuching. Kajian Kes Di Kalangan Pemandu Pelancong Di Agensi Pelancongan” yang telah diusahakan oleh LILY ANAK JIPEM, pihak penyelia berpuas hati dengan Projek Tahun Akhir ini sebagai memenuhi syarat-syarat pengijazahan Sarjanamuda Sains Sosial (Kajian Komunikasi) Dengan Kepujian.

---

18 Mac 2001

Tarikh serahan

---



En. Rosli Ismail, MIPR  
Pensyarah/Penyelia  
Program Kajian Komunikasi  
Fakulti Sains Sosial  
Universiti Malaysia Sarawak

---

Dekan  
Fakulti Sains Sosial  
Universiti Malaysia Sarawak



## Penghargaan

Beserta dengan ini saya ingin merakamkan penghargaan dan ribuan terima kasih kepada En Rosli Ismail selaku pensyarah dan juga penyelia kepada kajian “Implikasi Kemahiran Komunikasi dan Persepsi Dalam Membantu Sektor Pelancongan di Bandaraya Kuching: Kajian Kes di Kalangan Pemandu Pelancong di Agensi Pelancongan”. Tunjuk ajar dan bantuan yang diberikan banyak membantu saya dalam menyiapkan kajian ini pada masa yang ditetapkan.

Selain itu , saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pensyarah Kajian Komunikasi Universiti Malaysia Sarawak, terutamanya Pn. Siti Zanariah Ishak selaku Ketua Program Kajian Komunikasi UNIMAS sesi 2000/2001 diatas segala tunjuk ajar dan bantuan yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dengan kajian yang dijalankan.

Penghargaan ini juga saya tujukan kepada keluarga saya, teman-teman seperjuangan yang banyak membantu saya dalam menjayakan kajian ini. Tidak lupa juga kepada 15 buah agensi pelancongan yang memberi kerjasama dalam membantu merialisasikan kajian yang dijalankan.

Dengan kesempatan ini saya turut merakamkan ucapan terima kasih kepada Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan, Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia Wilayah Sarawak, Persatuan Pelancongan Sarawak, Perbadanan

Pelancong Sarawak dan institusi pelancongan lain yang terlibat dan banyak membantu menyumbang dari segi kerjasama dan maklumat bagi menjayakan kajian ini.

Semoga kajian ini akan dapat memberi manfaat kepada semua pihak dan dapat dijadikan rujukan terutama kepada pengkaji yang ingin meneruskan kajian berkaitan dengan sektor pelancongan.

## Senarai rajah dan jadual

## Muka surat

Rajah 1.1a: Komunikasi Dalam Pengurusan	2
Rajah 2: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Proses Persepsi	24
Rajah 3: Rangka Konseptual	27
Jadual 1: Taburan taraf pendidikan mengikut jantina	32
Jadual 2: Taburan etnik mengikut umur responden	33
Jadual 3: Taburan agama dan taraf perkahwinan	34
Jadual 4: Taburan tempoh bekerja	35
Jadual 5: Taburan kekerapan min bagi persepsi responden terhadap kemahiran komunikasi	36
Jadual 6: Implikasi kemahiran komunikasi yang dimiliki terhadap responden	37
Jadual 7: Komunikasi lisan yang diamalkan oleh responden	39
Jadual 8: Tatasusila yang diamalkan oleh pemandu pelancong	41
Jadual 9: Hubungan antara tempoh bekerja dengan kemahiran komunikasi bukan lisan	46
Jadual 10: Hubungan antara kemahiran komunikasi bukan lisan dengan tahap pendidikan	



## **Senarai kata singkatan**

Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia Wilayah Sarawak (LPPM)

Persatuan Pelancong Sarawak (STA)

Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan (MOCAT)

Kementerian Pelancongan Sarawak (MOT)

Perbadanan Pelancongan Sarawak (STB)

Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)

Statistical Package for Science Social (SPSS)

Penilaian Menengah Rendah (PMR)

Sijil Pelajaran Malaysia (SPM)

## Isi kandungan

## Muka surat

Abstrak	i
Abstract	ii
Pengakuan pelajar	iii
Penghargaan	iv-v
Senarai jadual/gambarajah	vi
Senarai singkatan	vii
Isi kandungan	viii-xi

## BAB I

### 1.0 Pengenalan

1.1 Definisi komunikasi	1-3
1.1.1 Jenis-jenis komunikasi	3-4
1.1.2 Kemahiran komunikasi dalam pelancongan	4
1.1.3 Kaitan di antara komunikasi, sikap, hubungan dan persembahan kerja	4-5
1.2 Kepentingan kemahiran komunikasi dalam pelancongan	6

### 2. Latarbelakang kajian

2.1 Kepentingan kajian	8-9
------------------------	-----

### 3. Limitasi kajian

9-10

### 4. Pernyataan masalah

10-11

4.1 Hipotesis kajian	11-12
----------------------	-------

### 5. Objektif kajian

12

5.1 Objektif umum	12
-------------------	----

5.2 Objektif khusus	12-13
---------------------	-------

## BAB II

## ULASAN KARYA

2.0 Definisi	13
--------------	----

2.0.1 Implikasi	
2.0.2 Persepsi	13
Definisi dan Konsep Persepsi	15-18
Pendekatan Gestalt	18-19
Pendekatan Gibsonian	19
Pendekatan Empiris	20
Pendekatan Memproses Maklumat	21-22
2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi	
<i>Sensory Stimulation Occurs</i>	22
<i>Sensory Stimulation Is Organized</i>	22
<i>Sensory Stimulation Interpreted – Evaluated</i>	23-24
2.2.1 Kemahiran	24
2.2.2 Agensi pelancongan	25
2.2.3 Pemandu pelancong	26
2.3 Model dan teori	
2.3.1 Teori Persepsi	26
2.3.2 Kerangka Teori	26-27
2.4 Kerangka Teori	27
2.5 Rangka Konseptual	27
BAB III	
3.0 Pengenalan	
3.1 Lokasi kajian	28
3.2 Reka bentuk kajian	28
3.2.1 Pengumpulan data dan analisis	28-30
3.2.2 Teknik persampelan	30
3.2.3 <i>Pre-test</i>	30

## BAB IV

### DAPATAN KAJIAN

4.0 Pengenalan	31
4.1 Ciri-ciri demografi responden	31
4.1.1 Taburan taraf pendidikan mengikut jantina	32
4.1.2 Taburan etnik mengikut umur	33
4.1.3 Taburan agama dan taraf perkahwinan	34
4.1.4 Taburan tempoh bekerja	34-35
4.1.5 Taburan kekerapan min bagi persepsi responden terhadap kemahiran komunikasi	35-36
4.1.6 Implikasi kemahiran komunikasi yang dimiliki terhadap responden	37
4.1.7 Komunikasi lisan yang diamalkan oleh responden	37-39
4.1.8 Tatasusila yang diamalkan oleh pemandu pelancong	40-41
4.1.9 Hubungan antara tempoh bekerja dengan kemahiran komunikasi bukan lisan	42-46
4.1.10 Hubungan antara kemahiran komunikasi bukan lisan dengan tahap pendidikan	46-51

## BAB V

### KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pengenalan	52-53
5.1 Rumusan kajian	53
5.2 Perbincangan hasil kajian	
5.2.1 Taraf pendidikan mengikut jantina	53-54
5.2.2 Taburan etnik mengikut umur responden	54-55
5.2.3 Taburan agama dan taraf perkahwinan	55-56
5.2.4 Taburan kerja	56
5.2.5 Taburan kekerapan min bagi persepsi responden terhadap kemahiran komunikasi	57
5.2.6 Implikasi kemahiran komunikasi yang dimiliki terhadap responden	57-58
5.2.7 Komunikasi lisan yang diamalkan oleh responden	58-60
5.2.8 Tatasusila yang diamalkan oleh pemandu	

pelancong	60-61
5.2.9 Hubungan antara tempoh kerja dengan kemahiran komunikasi bukan lisan	61-62
5.2.10 Hubungan antara kemahiran komunikasi bukan lisan dengan tahap pendidikan	62-63
5.3 Masalah kajian	63-64
5.4 Cadangan kepada institusi berkaitan	64
5.4.1 Cadangan kepada Persatuan Pelancong Sarawak (STA)	65
5.4.2 Cadangan kepada Agensi Pelancongan	66
5.4.3 Cadangan kepada Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)	66-67
5.5 Cadangan Untuk Kajian Selanjutnya	67-68
5.6 Kesimpulan	68
 Bibliografi	
 Lampiran	

## BAB I

### 1. Pengenalan

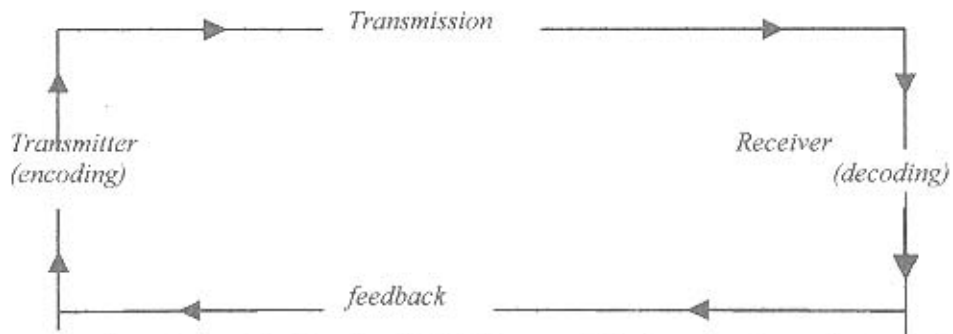
#### 1.1 Definisi komunikasi

Mona A. (1995), komunikasi merupakan satu proses, tingkah laku yang bersiri yang mewujudkan keinginan untuk berubah atau berkembang dalam tempoh masa tertentu.” Komunikasi dikatakan berbentuk *transactional* yakni, mereka yang terlibat dalam proses ini sama-sama berbincang tentang maksud yang hendak disampaikan. Seseorang ahli komunikasi haruslah memastikan bahawa maksud yang dibincangkan adalah maksud yang sebenar dan menyeluruh. Keupayaan untuk menginterpretasikan maksud sebenar ini adalah amat bergantung kepada keupayaan persepsi yang tinggi yang ada pada seseorang individu.

Lussier (1993) mendefinisikan persepsi sebagai interpretasi seseorang individu terhadap sesuatu kenyataan. Dalam proses membuat persepsi, individu dikatakan akan memilih, mengatur dan menginterpretasikan kesemua stimuli persekitaran melalui kesemua deria yang ada. Bagaimanapun, persepsi sering kali dikatakan dipengaruhi oleh keadaan persekitaran seperti personaliti, kebijaksanaan, tahap keperluan, konsep sendiri, sikap dan nilai yang dipunyai oleh seseorang individu.



Rajah 1.1a: Komunikasi dalam pengurusan



Sumber: Robert N. Lussier (1993) **Human Relations in Organizations: A Skill Building Approach**, Second Edition.

Menurut Lussier N. Robert (1993), komunikasi boleh didefinisikan sebagai satu proses menghantar maklumat kepada seseorang individu (penerima) dengan maksud yang jelas. Maksud yang jelas ini membawa maksud bahawa pemberi maklumat boleh membuat dua (2) andaian iaitu:

- a) mengandaikan bahawa penerima memahami maksud yang hendak disampaikan
- b) menyemak semula samada penerima betul-betul telah memahami maksud yang hendak disampaikan dengan jelas.

Terdapat tiga (3) kaedah yang boleh digunakan untuk menilai ketepatan maksud yang hendak disampaikan iaitu:

- a) bertanya soalan kepada penerima maklumat

- b) menyuruh penerima menerangkan semula dengan menggunakan bahasa penerima sendiri menurut pemahamannya
- c) menggalakkan penerima menyoal beberapa soalan tentang perkara yang belum jelas.

Pertama sekali, untuk memahami apa itu komunikasi, kita haruslah terlebih dahulu memahami maksud sebenar komunikasi. Perkataan komunikasi pada asalnya adalah perkataan Latin iaitu *communicare*, yang bermaksud milik umum atau sesuatu yang dikongsi bersama (McKenna, 1998). Fungsi komunikasi ini adalah untuk meluahkan buah fikiran, idea, pendapat dan juga perasaan kepada orang lain dengan cara yang difahami. Dalam penulisannya, beliau mencerangkan tiga (3) konsep utama kemahiran komunikasi, seperti berikut:

- a) Komunikasi merupakan sesuatu yang dipelajari
- b) Kita dapat melihat perbezaan yang signifikan dalam kualiti hubungan seseorang individu (interpersonal relationship)
- c) Sekiranya ia dipraktikkan, kita akan menyempurnakan kemahiran tersebut.

### **1.1.1 Jenis-jenis komunikasi**

Terdapat pelbagai jenis komunikasi yang dipraktikkan dalam menyalurkan maklumat. Secara umumnya, komunikasi ini dapat dibahagikan kepada tiga (3) jenis yang utama iaitu:

- a) Komunikasi lisan
- b) Komunikasi melalui penulisan
- c) Komunikasi bukan lisan

### **1.1.2 Kemahiran komunikasi dalam pelancongan**

Kemahiran komunikasi dalam sektor pelancongan merangkumi pendekatan yang luas. Keadaan ini disebabkan tidak terdapat pelbagai sektor yang memerlukan pelbagai kemudahan dan kepakaran dalam bidang yang berbeza yang turut dirangkumi dalam bidang pelancongan. Secara umumnya kita boleh mengaitkan bidang ini dengan industri perhotelan, agensi pelancongan, agensi pengangkutan dan banyak lagi yang saling berkaitan dan memerlukan di antara sama lain.

### **1.1.3 Kaitan di antara komunikasi, sikap, hubungan dan persembahan kerja**

Terdapat pelbagai definisi dan pemahaman yang berbeza tentang komunikasi. Bidang komunikasi ini diterokai sejak zaman awal penulisan lagi membawa kepada pelbagai implikasi kepada manusia yang secara teoritikalnya melahirkan pelbagai pandangan dan perspektif yang berbeza. Ruesch and Bateson (1951) menyifatkan komunikasi sebagai kesemua proses yang melibatkan seseorang individu tersebut saling mempengaruhi di antara satu sama yang lain.

Sikap dapat dirujuk sebagai apa sahaja yang dilakukan dan juga dikatakan oleh seseorang individu. Apa yang dilakukan dan dikatakan pula merujuk kepada perbuatan manusia yang juga dapat dikaitkan dengan proses komunikasi. Secara rasionalnya, seseorang individu tersebut akan berinteraksi dengan seorang individu lain yang berbeza dan interaksi antara dua (2) individu merangkumi pelbagai perbuatan dan tindakan melahirkan satu proses komunikasi yang lengkap.

Sesuatu interaksi antara individu pula tidak akan berlaku sekiranya tanpa tujuan dan matlamat tertentu. Lussier (1993) menyatakan bahawa hubungan dan interaksi di antara dua atau lebih individu yang berinteraksi adalah atas beberapa tujuan dan matlamat tertentu. Merujuk kepada hubungan kita boleh melihat dengan jelas perkaitan di antara komunikasi, sikap, hubungan dan persembahan kerja apabila meninjau senario dalam satu organisasi yang mempunyai pelbagai tahap dalam pengurusan.

Kesimpulannya di sini dapatlah dikatakan bahawa komunikasi berlaku dalam satu organisasi melibatkan interaksi di antara dua (2) atau lebih individu terutama yang bekerja dan mendukung matlamat yang sama. Pekerja cenderung mempunyai hubungan yang baik dan hubungan yang baik ini biasanya akan menjadi pendorong atau motivasi kepada mereka untuk bekerja dengan lebih baik.

## **1.2 Kepentingan kemahiran komunikasi dalam pelancongan**

Abdullah Hassan (1997) dalam kajiannya menyatakan bahawa kemahiran komunikasi perlu dalam sesebuah organisasi korporat untuk menyampaikan maklumat yang berkesan, mendorong individu mengumpul maklumat dan hubungan sosial. Komunikasi dalam organisasi yang berkesan memerlukan beberapa pengetahuan dan kemahiran seperti bercakap dan mendengar.

Kemahiran mendengar misalnya menjadi asas mewujudkan kemesraan dalam dunia kerjaya manakala bahasa yang digunakan pula menimbulkan kesan kepada pendengar sama ada mereka meyakini atau tidak. Gaya penyampaian mesej juga boleh mempengaruhi penerimaan seseorang individu.

Kepentingan komunikasi seterusnya dibuktikan oleh Smith (1991) yang menyarankan lapan (8) sumbangan yang diperolehi daripada komunikasi iaitu:

- i. Mencipta suasana komunikasi terbuka
- ii. Membantu pekerja memperolehi maklumat tentang organisasi
- iii. Membantu memotivasikan pekerja
- iv. Memudahkan penerimaan keputusan yang sukar
- v. Saling dipercayai
- vi. Keyakinan dan komitmen terhadap organisasi
- vii. Pertimbangan terhadap isu
- viii. Menggalakkan idea dan usaha

## 2. Latarbelakang kajian

Sarawak merupakan antara sebuah negeri yang menjalankan aktiviti pelancongan secara aktif di Malaysia. Aktiviti pelancongan di Sarawak secara umumnya adalah berkaitan dengan konsep tarikan semulajadi sebagai tarikan utama pelancongan. Selain itu, komposisi penduduk yang pelbagai yang merangkumi 24 etnik dan kumpulan penduduk dengan pelbagai jenis perayaan dan kebudayaan adalah aset penting dalam industri pelancongan di Sarawak.

Industri pelancongan ini juga secara umumnya menyediakan pelbagai jenis pekerjaan kepada penduduk pribumi Sarawak. Oleh itu industri pelancongan melalui rangkaian yang pelbagai menyumbang kepada ekonomi dan perkembangan negeri secara keseluruhan. Profesion pemandu pelancong dalam industri ini merupakan faktor utama kajian ini dijalankan dengan melihat dari segi implikasi kemahiran komunikasi dan persepsi pemandu pelancong. Elemen komunikasi banyak digunakan dalam bidang kerjaya sebagai pemandu pelancong.

Kajian tentang implikasi kemahiran komunikasi dan persepsi dalam membantu sektor pelancongan di kalangan pemandu pelancong ini dijalankan di sekitar Bandaraya Kuching. 15 buah agensi pelancongan dipilih secara rawak dan kajian dijalankan dengan menggunakan kaedah borang soal selidik.



## **2.1 Kepentingan kajian**

Keberkesanan sesuatu kemahiran komunikasi dapat membantu melancarkan lagi aktiviti pelancongan di Bandaraya Kuching dan di Sarawak amnya. Keberkesanan komunikasi dalam pelancongan dapat diukur berdasarkan jumlah pulangan dan juga kedatangan pelancong yang semakin meningkat ke negeri Sarawak. Selain itu, ia juga saling berkait rapat dengan sikap, persepsi dan juga kebolehan seseorang pemandu pelancong menjalankan tugas sebagai wakil kerajaan dalam mempromosikan pelancongan dengan lebih dekat kepada para pelancong.

### **a) Kepentingan kepada pemandu pelancong.**

Kajian ini diharap akan dapat memberi sedikit sebanyak gambaran kepada pemandu pelancong di Bandaraya Kuching tentang sedikit sebanyak kepentingan kemahiran komunikasi dalam bidang tugas mereka. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk memantau dan mengenalpasti perkaitan di antara persepsi dengan kemahiran komunikasi yang diamalkan oleh pemandu pelancong.

### **b) Kepentingan kepada agensi dan badan pelancongan.**

Kajian ini secara tidak langsung akan dapat mengenalpasti tahap kemahiran dan kecekapan pemandu pelancong di Bandaraya Kuching terutama dalam bidang komunikasi. Hal ini adalah kerana kemahiran komunikasi merupakan aset utama

pelancongan di mana-mana sahaja terutamanya dalam sektor agensi pelancongan, pengangkutan, perhotelan dan sebagainya.

Kajian ini juga secara tidak langsung dapat menjadi panduan kepada Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan (MOCAT), Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia (LPPM) dan Perbadanan Pelancongan Sarawak (STB) dan agensi-agensi pelancongan tempatan merangka semula struktur pelancongan tempatan dengan memasukkan aspek kemahiran komunikasi yang sesuai dalam memajukan pelancongan negara. Hal ini adalah secara langsung sebagai langkah bagi membantu meningkatkan lagi sektor pelancongan.

### **3. Limitasi kajian**

Kajian ini akan melibatkan 15 buah agensi pelancongan di Bandaraya Kuching dengan bantuan daripada Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia dan juga Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan Malaysia. Skop kajian ini hanya memberi tumpuan kepada implikasi dan persepsi pemandu pelancong terhadap kriteria-kriteria yang disenaraikan di bawah bagi membantu dalam sektor pelancongan di Bandaraya Kuching.

- i. Kaitan persepsi dengan kemahiran komunikasi
- ii. Kemahiran komunikasi yang diamalkan
- iii. Kaitan persepsi dengan tahap kemahiran komunikasi yang diamalkan

- iv. Faktor-faktor demografi yang terpilih dan perkaitan dengan tahap kemahiran komunikasi yang diamalkan.
- v. Tatasusila yang diamalkan oleh pemandu pelancong.

#### **4. Pernyataan masalah**

Pelancongan dapat didefinisikan sebagai sains, seni dan juga aktiviti menarik, menyediakan kemudahan pengangkutan untuk pengunjung, menyediakan kemudahan awam dan memenuhi segala keperluan dan kehendak mereka. Oleh itu, sektor pelancongan ini secara umumnya tidak dapat lari daripada melakukan aktiviti berkomunikasi, malah komunikasi sekarang ini menjadi satu elemen penting dalam membantu proses pelancongan.

Kemahiran komunikasi merupakan antara elemen utama bagi pemilihan pemandu pelancong dalam sektor ini iaitu sebanyak 40 peratus, sikap dan personaliti sebanyak 45 peratus dan diikuti oleh pengetahuan am sebanyak 15 peratus sahaja.

Dalam sektor pelancongan kita tidak dapat lari daripada melakukan komunikasi dua (2) atau lebih hala bagi menjamin keberkesanan sektor pelancongan. Kajian ini secara kasar akan berkisar dalam konteks kemahiran komunikasi yang dikatakan banyak membantu dalam proses pelancongan negara amnya. Berikut merupakan antara kemahiran komunikasi yang akan dikaji:

- a.) Komunikasi lisan
- b.) Komunikasi melalui penulisan
- c.) Komunikasi bukan lisan

Oleh itu, antara persoalan yang timbul ialah adakah persepsi pemandu pelancong mempengaruhi kemahiran komunikasi yang diamalkan dan adakah kemahiran komunikasi yang diamalkan selama ini sesuai dalam membantu sektor pelancongan di Sarawak terutamanya.

#### **4.1 Hipotesis kajian**

Ho 1 – Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor demografi terpilih dengan persepsi pemandu pelancong terhadap kemahiran komunikasi

Ho 2 – Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pemandu pelancong dengan kemahiran komunikasi yang diamalkan

Ho 3 – Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pemandu pelancong dengan faktor tatasusila

Ho 4 – Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pemandu pelancong dengan komunikasi lisan yang diamalkan

Ho 5 – Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pemandu pelancong dengan komunikasi bukan lisan yang diamalkan

Ha 1 – Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor demografi terpilih dengan persepsi pemandu pelancong terhadap kemahiran komunikasi